SSI & CSI
Agosto, 2015
GDV IMPORTS

AGOSTO - 2015

KPI´S SSI & CSI

Red Flags

	Teléfono	E-mail
JAGUAR LAND ROVER CEDROS	2	
JAGUAR LAND ROVER VALLE	1	
JAGUAR LAND ROVER MÉRIDA	2	
JAGUAR LAND ROVER MONTERREY	1	
JAGUAR LAND ROVER PEDREGAL	1	

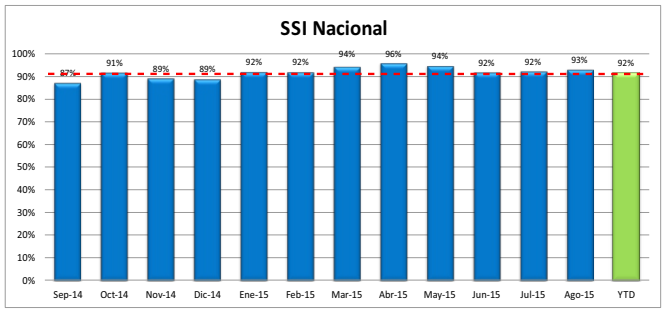
Registros del mes

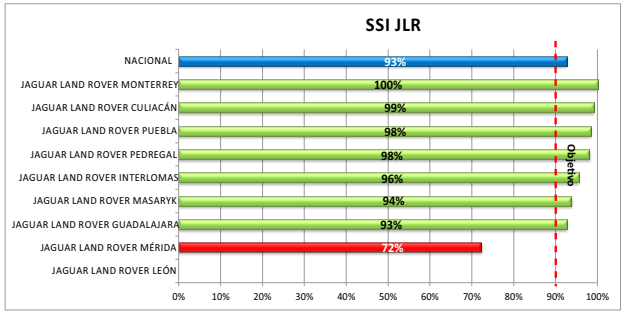
Ventas

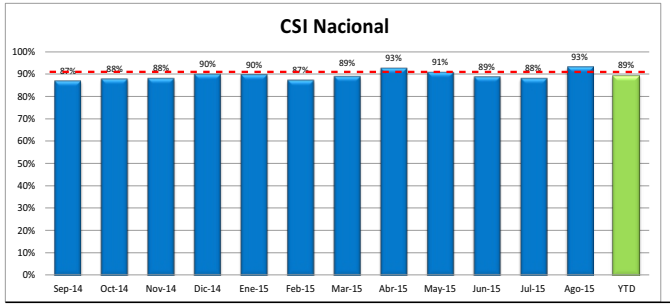
	Total Registros	Total Encuestados	Porcentaje
			%
JAGUAR LAND ROVER GUADALAJARA	7	5	71%
JAGUAR LAND ROVER LEÓN	2	0	0%
JAGUAR LAND ROVER MASARYK	12	5	42%
JAGUAR LAND ROVER MONTERREY	5	2	40%
JAGUAR LAND ROVER PEDREGAL	3	2	67%
JAGUAR LAND ROVER MÉRIDA	3	2	67%
JAGUAR LAND ROVER INTERLOMAS	15	4	27%
JAGUAR LAND ROVER PUEBLA	6	3	50%
JAGUAR LAND ROVER CULIACÁN	2	1	50%
55	**24**	**44%**

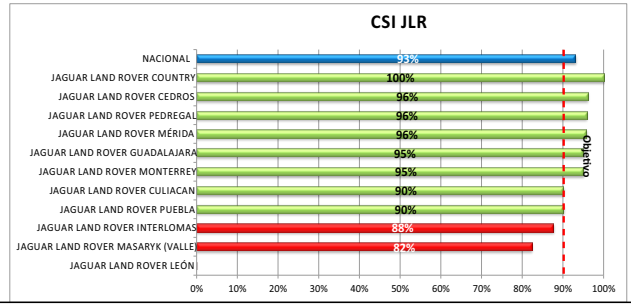
Servicio

	Total Registro	Total Encuestados	Porcentaje
			%
JAGUAR LAND ROVER GUADALAJARA	55	20	36%
JAGUAR LAND ROVER LEÓN	1	0	0%
JAGUAR LAND ROVER CEDROS	61	25	41%
JAGUAR LAND ROVER MASARYK (VALLE)	36	13	36%
JAGUAR LAND ROVER MONTERREY	29	12	41%
JAGUAR LAND ROVER PEDREGAL	63	26	41%
JAGUAR LAND ROVER MÉRIDA	15	7	47%
JAGUAR LAND ROVER PUEBLA	21	7	33%
JAGUAR LAND ROVER CULIACÁN	11	3	27%
JAGUAR LAND ROVER INTERLOMAS	27	12	44%
JAGUAR LAND ROVER COUNTRY	4	2	50%
323	**127**	**40%**









Front Face

Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

CSI – DETALLE DE RED FLAG JAGUAR & LAND ROVER

DEALER	CLIENTE	MARCA	FUENTE	TIPO
JAGUAR LAND ROVER CEDROS	RODRIGO ÁLVAREZ	LAND ROVER	CALL CENTER	CSI
	CECILIO YAMIL OROZCO	LAND ROVER	CALL CENTER	CSI
JAGUAR LAND ROVER MASARYK (VALLE)	JUAN CARLOS ROSALES	LAND ROVER	CALL CENTER	CSI
JAGUAR LAND ROVER MÉRIDA	VERONICA PATRICIA ACEVEDO	LAND ROVER	CALL CENTER	SSI
	FRANCISCO BERNAL	LAND ROVER	CALL CENTER	SSI
JAGUAR LAND ROVER MONTERREY	OSCAR TAPIA	LAND ROVER	CALL CENTER	CSI
JAGUAR LAND ROVER PEDREGAL	VIRIDIANA IRIBE	LAND ROVER	CALL CENTER	CSI
Total general				

AGOSTO - 2015

SSI - Registros Erróneos Ventas Jaguar & Land Rover

AGOSTO - 2015

CSI - Registros Erróneos Servicio Jaguar & Land Rover

Dealer	Datos Incompletos, Color,	Nombre cliente	Vin	Cuenta de Vin
JAGUAR LAND ROVER GUADALAJARA	TELÉFONO	POLANCO CARRILLO LOURDES	SALWA2VF8EA393711	1
		CONCRETOS LANZADOS CONSTRUCCIO	SAJTA51F03XD03290	1
		SANDOVAL FUENTES GUSTAVO	SALAE2D40CA610227	1
		PHARMA INSUMOS S.A DE C.V	SALWA2EFXEA358779	1
		GARCIA DE LA CRUZ CARLOS ANGEL	SALVS1BG1DH805781	1
		BUFETE EDIFICADOR OCCIDENTAL S	SALSF25456A909412	1
		Mantenimiento Quimico Industri	SAJTA01B73FM76131	1
		GONZALEZ . MOISES	SALGA2EF3EA191363	1
		FERNANDEZ CASTILLO BRICIO	SALFA2BG7FH420869	1
		LEVY GONZALEZ LUNA EDUARDO	SALCA2BG0FH521478	1
		TORRES . ADALBERT0	SALSF2D41DA785234	1
		ROJAS . EDUARDO	SALVP2BG6DH819764	1
		SANCHEZ LOPEZ FRANCISCO JAVIER	SALVP2BG5CH634488	1
		ALVAREZ BARRAGAN VICTOR ALFONS	SALGA2EF5EA140348	1
		DIAS PANIAGUA MIGUEL ANGEL ANO	SALDVBR82CA421880	1
		SOTO RODRIGUEZ JUAN CARLOS	SALWA2EF9EA368980	1
		GONZALEZ Y GUTIERREZ LUIS REN	SALVA2BG7EH896212	1
Total JAGUAR LAND ROVER GUADALAJARA				17
JAGUAR LAND ROVER MASARYK (VALLE)	TELÉFONO	ANTONIO ZAMBRANO	SAJYA0477D8567877	1
		FERMIN ESPINOZA	SALVU2BG6DH816341	1
		ALBERTO	SAJYA04SXDPS92170	1
		RALF	SAJYA05K39HR32509	1
		MARIA DEL CARMEN	SALAG2D47DA697457	1
		ARTURO BARRON	SALFR2BG3DH330706	1
		MANUEL MAURICIO RAMIREZ	SALWA2EF7EA326095	1
		ALEJANDRA BORJA	SALVA2BG2EH872111	1
		VALERIA GASTELUM	SALVS2BG2DH741708	1
		SIRLENE MALDONADO	SALWA2EF6EA309840	1
		CLAUDIA YANET RIVAS	SALVA2BG3EH901907	1
		JOAQUIN LOPEZ DORIGA	SALSH2E40BA280940	1
		OMAR DE LA VEGA	SALSH2E41BA284608	1
		ANTONIO RUIZ ROCCO	SALFR2BG7DH359951	1
		PATRIK GOETERS	SALAG2D40CA599367	1
		ALBERTO MARTINEZ	SALGA2VF5EA179862	1
		JESUS LUGO	SALFP24N38H020191	1
		SABAS HERNANDEZ RESENDIZ	SALDVBR86CA425785	1
Total JAGUAR LAND ROVER MASARYK (VALLE)				18
JAGUAR LAND ROVER MÉRIDA	TELÉFONO	KARINA NOVELO	SALVS2BG7DH710759	1
		RICARDO ABRAHAM	SALVP2BG9DH818687	1
Total JAGUAR LAND ROVER MÉRIDA				2
JAGUAR LAND ROVER MONTERREY	TELÉFONO	PEDRO ARTURO RAMIREZ LAMADRID	SALTW12482A760457	1
		ENRIQUE OYERVIDES	SALVT2BG5DH757771	1
		AZENETH PEDROZA CARDENAS	SALVA2BG1FH961105	1
		JAVIER DAVID MARTINEZ	SAJYA01H66FN72427	1
Total JAGUAR LAND ROVER MONTERREY				4
JAGUAR LAND ROVER PEDREGAL	TELÉFONO	GERARDO	SALFR2BG7DH326450	1
Total JAGUAR LAND ROVER PEDREGAL				1
JAGUAR LAND ROVER PUEBLA	TELÉFONO	EUCARIO LEON VAZQUEZ	SALSH2E42DA785056	1
		JOSE LUIS VENTOSA PEDROCHE	SALWA2VF1EA352577	1
		CAROLINA GRADILLA JIMENEZ	SALAG25407A421530	1
Total JAGUAR LAND ROVER PUEBLA				3
JAGUAR LAND ROVER CEDROS	TELÉFONO	GUSTAVO GONZALEZ	SAJYA08C7DMS66369	1
Total JAGUAR LAND ROVER CEDROS				1
Total general				46

AGOSTO - 2015

National Summary SSI

NATIONAL	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	National Average YTD
SSI JLR	87%	63 / 21	91%	78 / 31	89%	77 / 29	89%	42 / 14	92%	46 / 20	92%	47 / 18	94%	37 / 14	96%	45 / 20	94%	35 / 15	92%	50 / 26	92%	43 / 17	93%	55 / 24	618	249	92%

PEDREGAL	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	PEDREGAL Average YTD
SSI JLR	61%	3 / 2	100%	8 / 2	97%	8 / 3	0%	5 / 0	98%	5 / 1	100%	8 / 1	100%	7 / 2	97%	9 / 3	100%	1 / 1	100%	6 / 1	97%	5 / 3	98%	3 / 2	68	21	95%

MASARYK	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	MASARYK Average YTD
SSI JLR	91%	14 / 3	88%	11 / 3	84%	23 / 13	79%	7 / 4	93%	10 / 5	93%	10 / 4	85%	6 / 4	96%	14 / 5	86%	13 / 4	85%	7 / 5	95%	13 / 3	94%	12 / 5	140	58	89%

GUADALAJARA	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	GUADALAJARA Average YTD
SSI JLR	89%	10 / 2	91%	11 / 6	92%	7 / 2	96%	6 / 2	90%	4 / 2	89%	7 / 2	100%	5 / 1	89%	3 / 1	98%	2 / 2	0%	3 / 0	94%	8 / 3	93%	7 / 5	73	28	93%

LEON	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	LEON Average YTD
SSI JLR	100%	4 / 1	93%	8 / 3	88%	5 / 2	91%	7 / 2	94%	7 / 2	88%	7 / 4	0%	4 / 0	92%	4 / 3	92%	4 / 2	94%	5 / 3	91%	2 / 1	0%	2 / 0	59	23	92%

MONTERREY	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	MONTERREY Average YTD
SSI JLR	90%	10 / 2	96%	13 / 5	100%	7 / 1	92%	8 / 3	94%	10 / 4	92%	3 / 2	96%	4 / 3	94%	2 / 1	100%	2 / 1	92%	13 / 9	84%	4 / 2	100%	5 / 2	81	35	94%

MERIDA	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	MÉRIDA Average YTD
SSI JLR	78%	7 / 4	89%	2 / 1	87%	8 / 2	0%	0 / 0	100%	2 / 1	100%	2 / 1	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	100%	2 / 1	0%	0 / 0	72%	3 / 2	26	12	89%

INTERLOMAS	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	INTERLOMAS Average YTD
SSI JLR	94%	10 / 4	93%	13 / 7	96%	12 / 5	88%	5 / 2	95%	5 / 4	94%	9 / 4	97%	9 / 2	97%	6 / 3	100%	7 / 2	0%	0 / 0	89%	4 / 3	96%	15 / 4	95	40	94%

PUEBLA	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	PUEBLA Average YTD
SSI JLR	98%	5 / 3	100%	4 / 1	89%	5 / 1	100%	2 / 1	82%	1 / 1	0%	0 / 0	95%	2 / 2	95%	7 / 4	95%	6 / 3	95%	7 / 3	99%	2 / 1	98%	6 / 3	47	23	95%

CULIACÁN	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	CULIACÁN Average YTD
SSI JLR	0%	0 / 0	76%	8 / 3	0%	2 / 0	0%	2 / 0	0%	2 / 0	0%	1 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	91%	7 / 4	93%	5 / 1	99%	2 / 1	29	9	90%

Front Face

Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

National Summary CSI

NATIONAL	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	National Average YTD
CSI JLR	87%	415 / 167	88%	424 / 176	88%	315 / 130	90%	327 / 118	90%	332 / 135	87%	374 / 154	89%	338 / 181	93%	415 / 168	91%	377 / 163	89%	384 / 153	88%	485 / 184	93%	323 / 127	4509	1856	89%

PEDREGAL	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	PEDREGAL Average YDT
CSI JLR	91%	85 / 34	86%	84 / 36	92%	35 / 19	86%	33 / 13	94%	42 / 17	85%	59 / 25	89%	61 / 35	92%	63 / 26	94%	54 / 24	88%	66 / 27	95%	70 / 28	96%	63 / 26	715	310	91%

INTERLOMAS	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	INTERLOMAS Average YTD
CSI JLR	81%	67 / 27	85%	67 / 28	97%	52 / 21	83%	40 / 15	91%	49 / 18	73%	50 / 16	93%	35 / 16	90%	63 / 22	97%	57 / 22	93%	45 / 15	89%	90 / 32	96%	61 / 25	676	257	89%

MASARYK	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	MASARYK Average YTD
CSI JLR	83%	18 / 6	93%	22 / 9	88%	24 / 10	95%	25 / 11	94%	29 / 13	79%	15 / 7	90%	12 / 9	91%	29 / 12	89%	44 / 17	86%	33 / 14	81%	48 / 16	82%	36 / 13	335	139	88%

GUADALAJARA	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	GUADALAJARA Average YTD
CSI JLR	84%	104 / 42	88%	101 / 46	87%	74 / 29	89%	78 / 29	92%	62 / 26	88%	72 / 29	94%	63 / 27	92%	71 / 27	90%	77 / 27	84%	73 / 26	86%	76 / 22	95%	55 / 20	906	350	89%

LEON	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	LEON Average YTD
CSI JLR	92%	34 / 14	92%	34 / 13	66%	25 / 9	95%	14 / 2	78%	12 / 5	87%	22 / 10	84%	18 / 12	81%	17 / 7	94%	15 / 10	96%	16 / 7	68%	19 / 8	0%	1 / 0	227	97	85%

MONTERREY	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	MONTERREY Average YTD
CSI JLR	90%	46 / 19	92%	65 / 23	87%	30 / 12	94%	60 / 19	88%	34 / 14	87%	67 / 27	85%	48 / 23	97%	48 / 22	91%	39 / 16	98%	54 / 22	95%	52 / 23	95%	29 / 12	572	232	91%

MERIDA	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	MERIDA Average YTD
CSI JLR	88%	25 / 10	76%	23 / 10	91%	39 / 14	89%	41 / 14	75%	39 / 16	93%	30 / 12	77%	31 / 19	88%	40 / 17	85%	26 / 13	83%	42 / 17	78%	39 / 16	96%	15 / 7	390	165	85%

PUEBLA	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	PUEBLA Average YTD
CSI JLR	91%	20 / 8	96%	15 / 8	85%	14 / 6	96%	16 / 7	99%	22 / 9	97%	27 / 13	93%	24 / 12	95%	18 / 8	81%	17 / 10	100%	16 / 7	92%	18 / 9	90%	21 / 7	227	102	93%

CULIACÁN	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	CULIACÁN Average YTD
CSI JLR	88%	16 / 7	83%	13 / 3	88%	14 / 6	87%	15 / 6	95%	20 / 8	96%	6 / 5	89%	18 / 14	99%	19 / 8	100%	20 / 9	64%	9 / 5	93%	22 / 9	90%	11 / 3	183	83	90%

COUNTRY	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	COUNTRY Average YTD
CSI JLR	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	100%	7 / 3	77%	7 / 3	97%	6 / 3	86%	16 / 7	100%	4 / 2	40	18	92%

INTERLOMAS	SEP	Available records / Interviews	OCT	Available records / Interviews	NOV	Available records / Interviews	DIC	Available records / Interviews	JAN	Available records / Interviews	FEB	Available records / Interviews	MAR	Available records / Interviews	ABR	Available records / Interviews	MAY	Available records / Interviews	JUN	Available records / Interviews	JUL	Available records / Interviews	AUG	Available records / Interviews	# Records 12 Months	# Interviews 12 Months	INTERLOMAS Average YTD
CSI JLR	0%	0 / 0	0%	0 / 0	0%	0 / 0	78%	8 / 4	100%	5 / 2	87%	23 / 9	94%	28 / 14	97%	40 / 16	85%	21 / 12	84%	24 / 10	89%	35 / 14	88%	27 / 12	237	103	89%

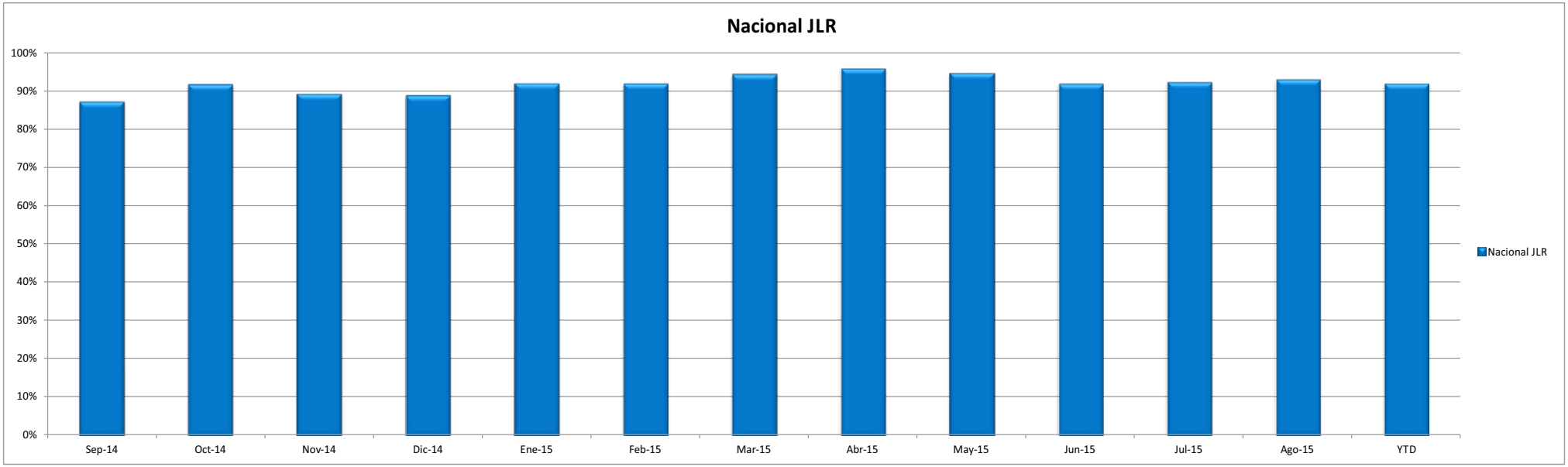
Front Face

Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX NACIONAL JAGUAR – LAND ROVER

Satisfacción General con Ventas



Promedio 12 meses	
	Nacional JLR
Sep-14	87%
Oct-14	91%
Nov-14	89%
Dic-14	89%
Ene-15	92%
Feb-15	92%
Mar-15	94%
Abr-15	96%
May-15	94%
Jun-15	92%
Jul-15	92%
Ago-15	93%
YTD	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX NACIONAL JLR

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

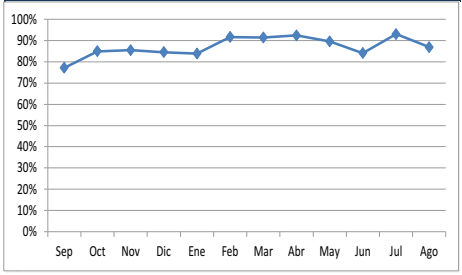
		Nacional			
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas YTD	Promedio YTD
	100%		93%		92%
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	24	96%	249	94%
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	24	96%	249	94%
4- Satisfacción su JLR (modelo)		24	94%	249	96%
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	24	98%	249	98%
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	24	98%	249	96%
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	24	98%	249	97%
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	24	98%	249	97%
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	24	96%	249	96%
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	24	96%	249	87%
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		24	100%	249	99%
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	24	96%	249	97%
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	24	97%	249	97%
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	24	98%	249	97%
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		24	97%	249	95%
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	24	96%	249	97%
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	24	95%	249	96%
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	24	100%	249	96%
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	24	88%	249	93%
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		24	92%	249	93%
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	24	93%	249	93%
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	24	94%	249	96%
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	24	68%	249	68%
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	24	60%	249	57%
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		24	84%	249	93%
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		24	96%	249	96%

AGOSTO - 2015

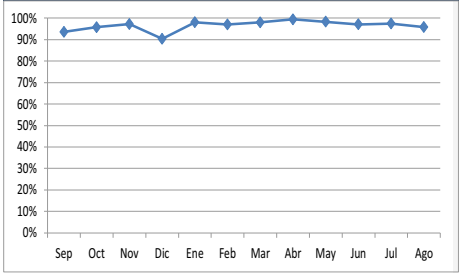
SSI – SALES SATISFACTION INDEX NACIONAL JLR

Cumplimiento de Estándares de Ventas

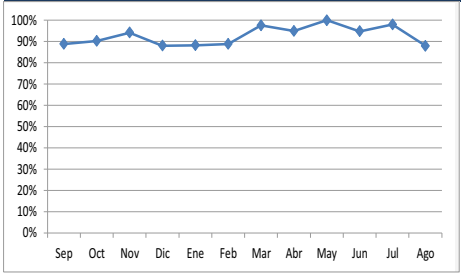
TRATO AMABLE



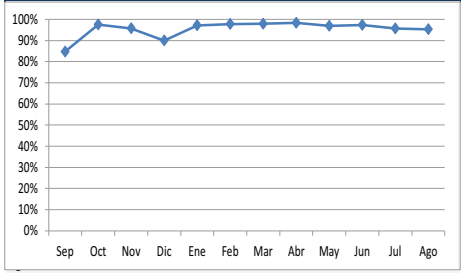
INFORMACIÓN DE VENTA



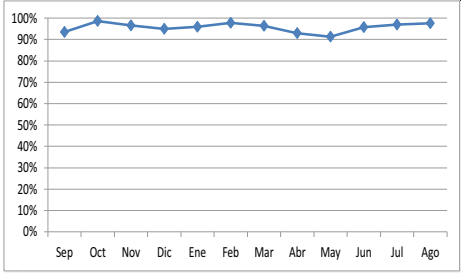
ENTREGA DE UNIDAD



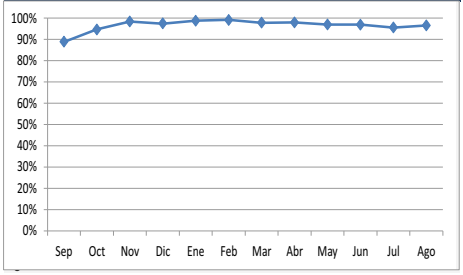
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

OFRECE PRUEBA DE MANEJO.

CONOCIMIENTO DEL VENDEDOR SOBRE CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS Y SUS VENTAJAS.

LIMPIEZA DEL VEHÍCULO.

ATIENDE EN TIEMPO Y FORMA.

Oportunidad de Mejora

CONTACTAR DESPUÉS DE LA ENTREGA PARA VERIFICAR QUE TODO HAYA SIDO SATISFACTORIO.

OFRECER ORIENTACIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE POST VENTA.

ENTREGAR EN FECHA Y HORA ACORDADA.

Debilidades

TANQUE DE GASOLINA LLENO.

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	63	78	77	42	46	47	37	45	35	50	43	55	618
Completadas	21	31	29	14	20	18	14	20	15	26	17	24	249
% Completadas	33%	40%	38%	33%	43%	38%	38%	44%	43%	52%	40%	44%	40%

Principales comentarios

ESPERÓ POR LA ENTREGA DE LA UNIDAD MÁS DEL TIEMPO NECESARIO. NO LE EXPLICARON LOS MANUALES DE PROPIETARIO NI HUBO EXPLICACIÓN POR PARTE DEL ÁREA DE POST VENTA. MÉRIDA

SE ENCENDIÓ EL TESTIGO DE CHECK ENGINE, NO HAN DETECTADO LA CAUSA. GUADALAJARA

PONER MÁS ATENCIÓN EN EL INVENTARIO DE COLORES DE LAS UNIDADES. EL SERVICIO ES EXCELENTE Y ES UN GRAN DETALLE QUE LLENEN EL TANQUE DE GASOLINA. MAYOR DIFUSIÓN, ES DECIR, MÁS EXPOSICIONES DE LOS NUEVOS MODELOS. INTERLOMAS

FFB

JAGUAR

LAND ROVER

SSI & CSI

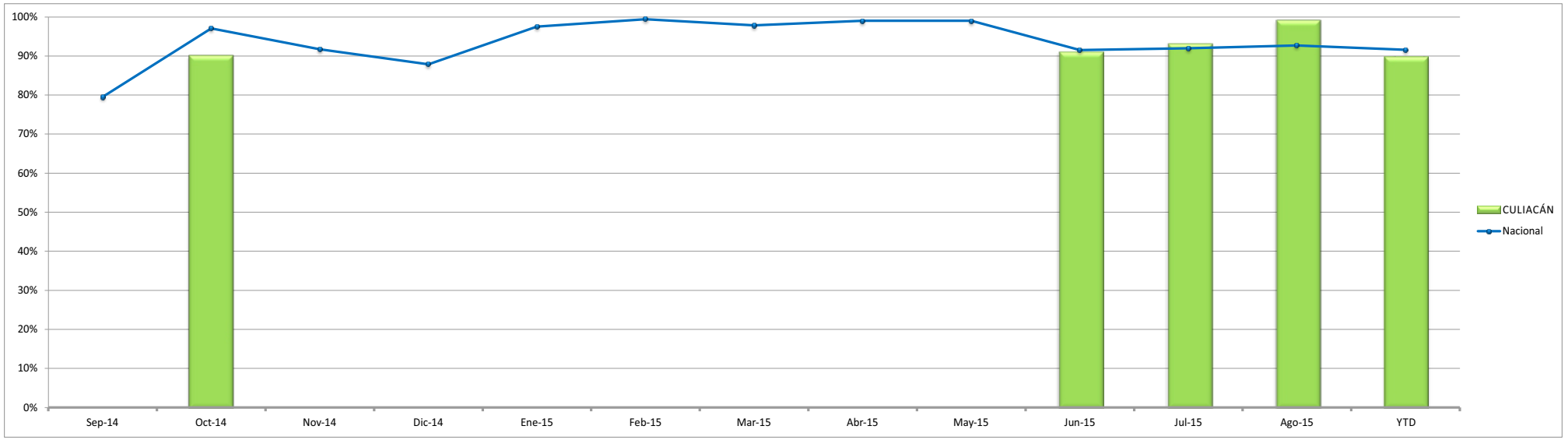
Agosto, 2015

CULIACÁN

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR CULIACÁN

Satisfacción General con Ventas



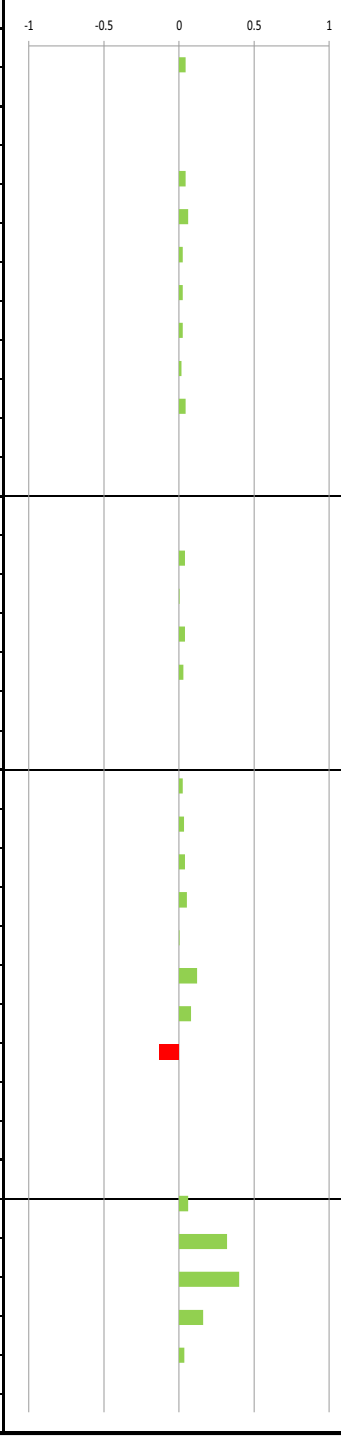
Promedio 12 meses		
	CULIACÁN	Nacional
Sep-14	0%	80%
Oct-14	90%	97%
Nov-14	0%	92%
Dic-14	0%	88%
Ene-15	0%	98%
Feb-15	0%	99%
Mar-15	0%	98%
Abr-15	0%	99%
May-15	0%	99%
Jun-15	91%	92%
Jul-15	93%	92%
Ago-15	99%	93%
YTD	90%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR CULIACÁN

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		99%		90%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	1	100%	29	95%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	1	100%	29	90%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		1	100%	29	99%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	1	100%	29	94%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	1	100%	29	97%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	1	100%	29	98%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	1	100%	29	93%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	1	100%	29	90%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	1	100%	29	79%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		1	100%	29	99%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	1	100%	29	92%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	1	100%	29	93%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	1	100%	29	90%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		1	100%	29	88%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	1	100%	29	98%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	1	100%	29	90%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	1	100%	29	98%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	1	100%	29	92%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		1	100%	29	100%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	1	80%	29	85%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	1	100%	29	95%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	1	100%	29	77%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	1	100%	29	71%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		1	100%	29	75%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		1	100%	29	98%	96%	96%	



Front Face

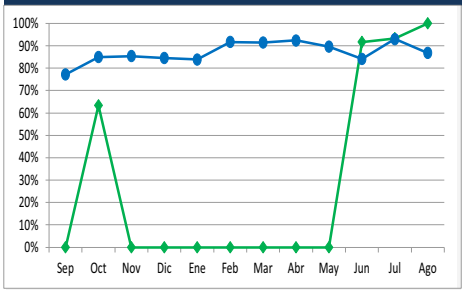
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

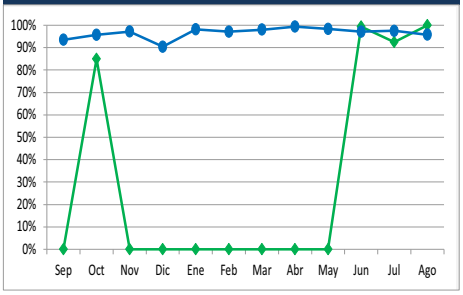
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR CULIACÁN

Cumplimiento de Estándares de Ventas

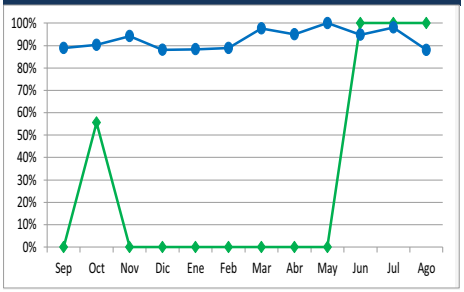
TRATO AMABLE



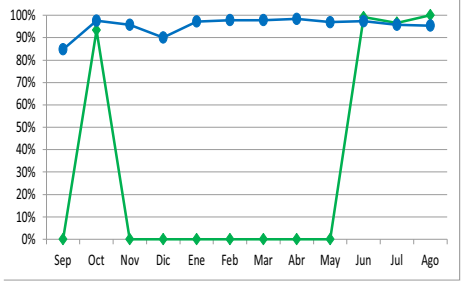
INFORMACIÓN DE VENTA



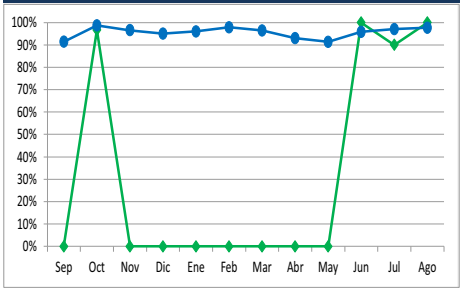
ENTREGA DE UNIDAD



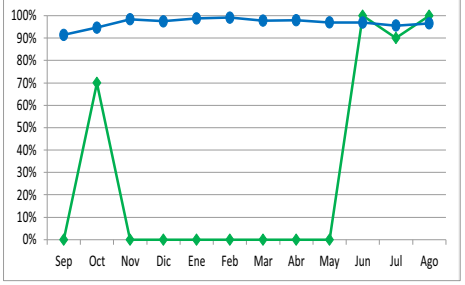
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

OFRECE PRUEBA DE MANEJO.

LIMPIEZA DEL VEHÍCULO.

UNIDAD SE ENTREGA EN EXCELENTES CONDICIONES MECÁNICAS.

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS HECHOS CON EL CLIENTE.

Oportunidad de Mejora

INFORMAR ACERCA DE MANUAL DEL PROPIETARIO, REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO, GARANTÍAS.

Debilidades

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	0	8	2	2	2	1	0	0	0	7	5	2	29
Completadas	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	9
% Completadas	0%	38%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	57%	20%	50%	31%

Principales comentarios

Front Face

Bussines S.A. de C.V.

FFB

JAGUAR

LAND ROVER

SSI & CSI

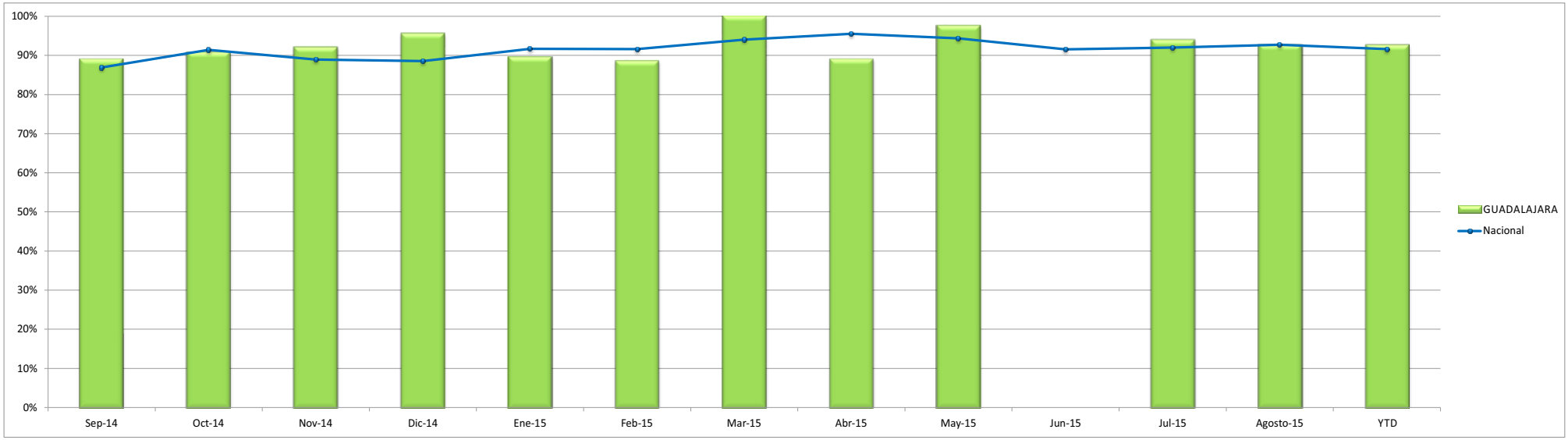
Agosto, 2015

GUADALAJARA

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR GUADALAJARA

Satisfacción General con Ventas



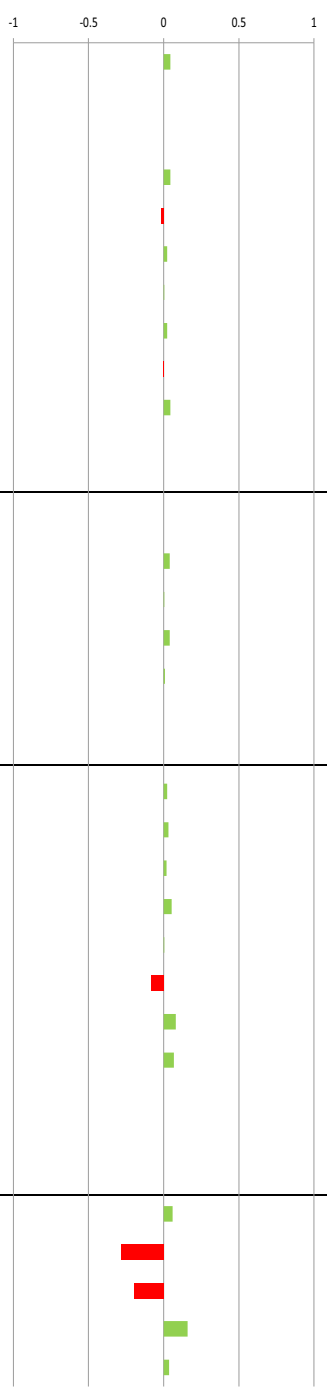
Promedio 12 meses		
	GUADALAJARA	Nacional
Sep-14	89%	87%
Oct-14	91%	91%
Nov-14	92%	89%
Dic-14	96%	89%
Ene-15	90%	92%
Feb-15	89%	92%
Mar-15	100%	94%
Abr-15	89%	96%
May-15	98%	94%
Jun-15	0%	92%
Jul-15	94%	92%
Agosto-15	93%	93%
YTD	93%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR GUADALAJARA

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		93%		93%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	5	100%	73	90%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	5	100%	73	93%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		5	92%	73	95%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	5	100%	73	99%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	5	98%	73	98%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	5	100%	73	98%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	5	98%	73	98%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	5	100%	73	99%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	5	100%	73	86%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		5	100%	73	100%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	5	100%	73	100%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	5	98%	73	98%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	5	100%	73	99%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		5	100%	73	95%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	5	98%	73	99%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	5	100%	73	99%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	5	100%	73	98%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	5	80%	73	94%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		5	100%	73	95%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	5	100%	73	98%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	5	100%	73	99%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	5	40%	73	63%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	5	40%	73	55%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		5	100%	73	95%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		5	100%	73	91%	96%	96%	

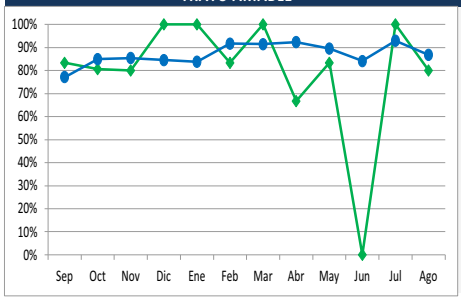


AGOSTO - 2015

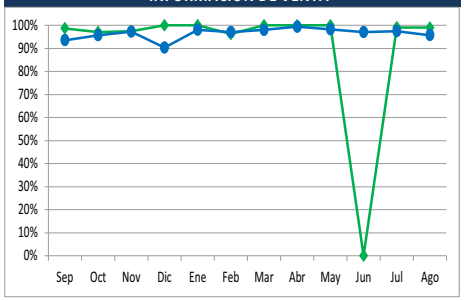
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR GUADALAJARA

Cumplimiento de Estándares de Ventas

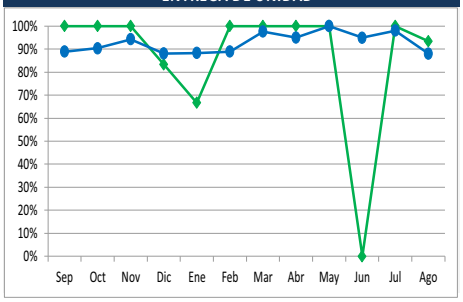
TRATO AMABLE



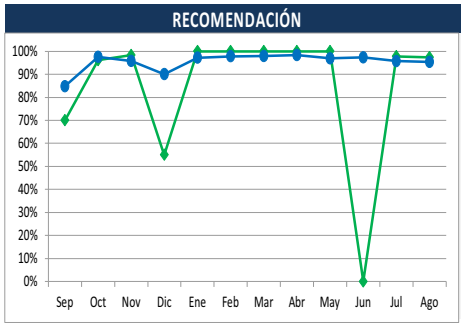
INFORMACIÓN DE VENTA



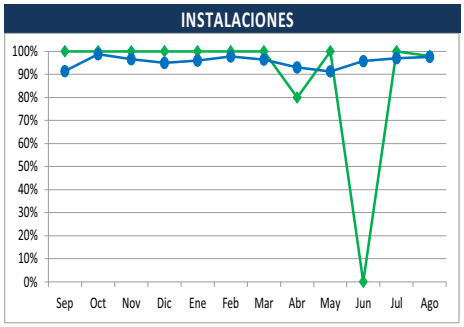
ENTREGA DE UNIDAD



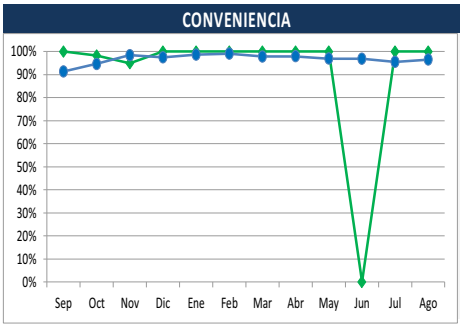
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

ASESOR MUESTRA INTERÉS POR ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

OFRECE PRUEBA DE MANEJO.

LIMPIEZA DEL VEHÍCULO.

ENTREGA EN FECHA Y HORA ACORDADA.

Oportunidad de Mejora

OFRECER ORIENTACIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE POST VENTA.

CONTACTAR DESPUÉS DE LA ENTREGA PARA VERIFICAR QUE TODO HAYA SIDO SATISFACTORIO.

Debilidades

TANQUE DE GASOLINA SIN LLENAR.

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	10	11	7	6	4	7	5	3	2	3	8	7	73
Completadas	2	6	2	2	2	2	1	1	2	0	3	5	28
% Completadas	20%	55%	29%	33%	50%	29%	20%	33%	100%	0%	38%	71%	38%

Principales comentarios

SE ENCENDIÓ EL TESTIGO DE CHECK ENGINE, NO HAN DETECTADO LA CAUSA.

Front Face

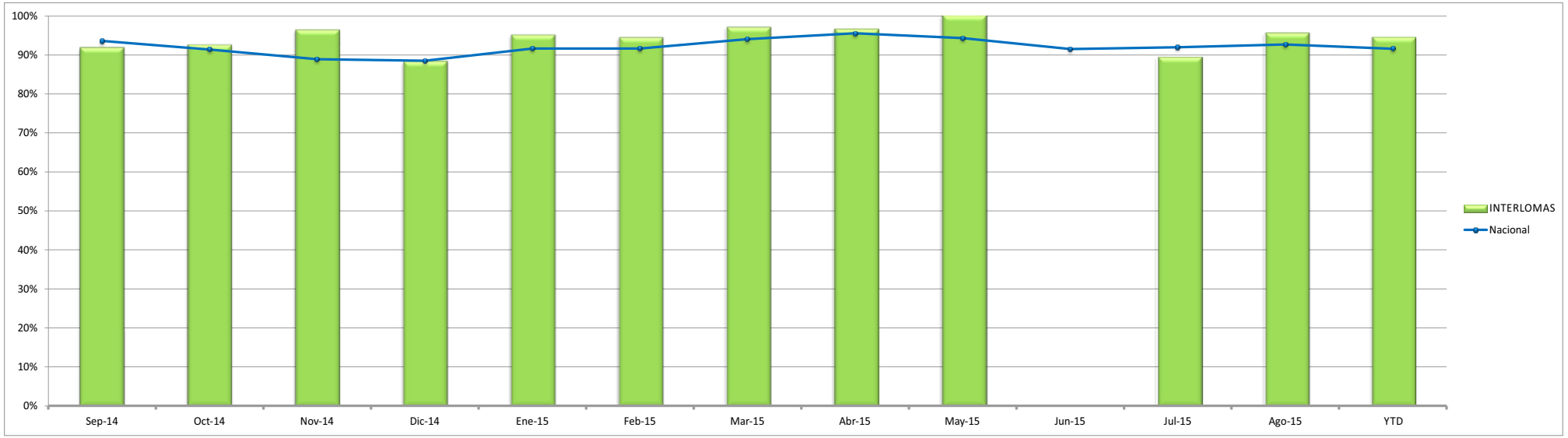
Bussines S.A. de C.V.

SSI & CSI
Agosto, 2015
INTERLOMAS

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR INTERLOMAS

Satisfacción General con Ventas



Promedio 12 meses		
	INTERLOMAS	Nacional
Sep-14	92%	94%
Oct-14	93%	91%
Nov-14	96%	89%
Dic-14	88%	89%
Ene-15	95%	92%
Feb-15	94%	92%
Mar-15	97%	94%
Abr-15	97%	96%
May-15	100%	94%
Jun-15	0%	92%
Jul-15	89%	92%
Ago-15	96%	93%
YTD	94%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR INTERLOMAS

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		96%		94%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	4	98%	95	96%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	4	98%	95	97%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		4	98%	95	96%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	4	98%	95	100%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	4	98%	95	99%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	4	98%	95	99%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	4	98%	95	97%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	4	93%	95	98%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	4	100%	95	94%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		4	98%	95	99%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	4	100%	95	99%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	4	98%	95	97%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	4	98%	95	99%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		4	98%	95	95%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	4	98%	95	94%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	4	98%	95	97%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	4	98%	95	97%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	4	100%	95	97%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		4	75%	95	92%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	4	98%	95	94%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las características y funciones de su vehículo?	5%	4	98%	95	97%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	4	75%	95	78%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	4	75%	95	65%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		4	75%	95	95%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		4	93%	95	98%	96%	96%	

Front Face

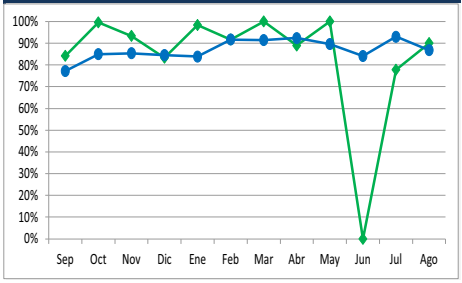
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

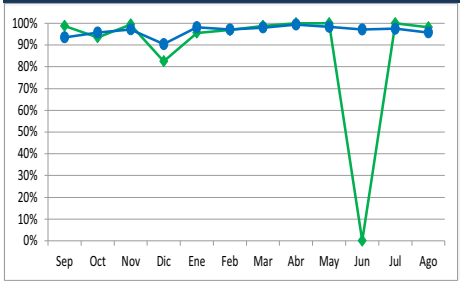
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR INTERLOMAS

Cumplimiento de Estándares de Ventas

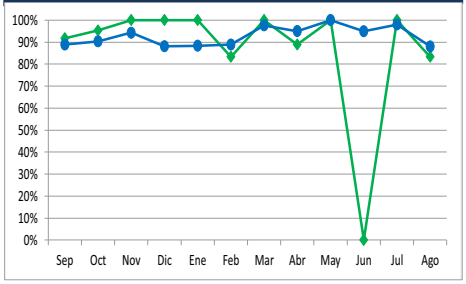
TRATO AMABLE



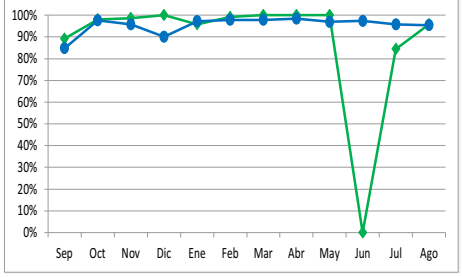
INFORMACIÓN DE VENTA



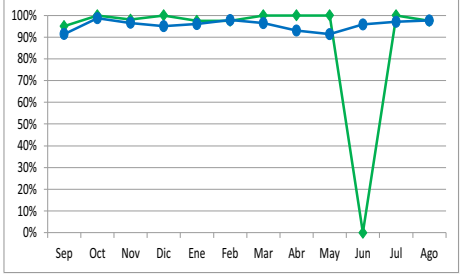
ENTREGA DE UNIDAD



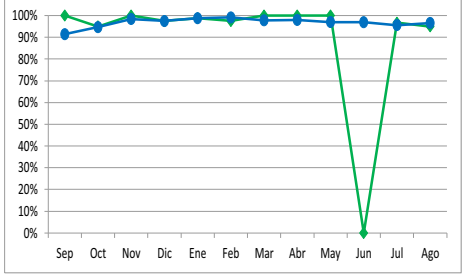
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

TIEMPO INVERTIDO Y LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, ADECUADAS.

Oportunidad de Mejora

CONTACTAR DESPUÉS DE LA COMPRA PARA VERIFICAR QUE TODO HAYA SIDO SATISFACTORIO.

OFRECER ORIENTACIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE POST VENTA.

ENTREGAR UNIDAD EN FECHA Y HORA ACORDADA.

Debilidades

UNIDAD NO SE ENTREGA EN EXCELENTES CONDICIONES MECÁNICAS.

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Junio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	10	13	12	5	5	9	9	6	7	0	4	15	95
Completadas	4	7	5	2	4	4	2	3	2	0	3	4	40
% Completadas	40%	54%	42%	40%	80%	44%	22%	50%	29%	0%	75%	27%	42%

Principales comentarios

PONER MÁS ATENCIÓN EN EL INVENTARIO DE COLORES DE LAS UNIDADES. EL SERVICIO ES EXCELENTE Y ES UN GRAN DETALLE QUE LLENEN EL TANQUE DE GASOLINA. MAYOR DIFUSIÓN, ES DECIR, MÁS EXPOSICIONES DE LOS NUEVOS MODELOS.

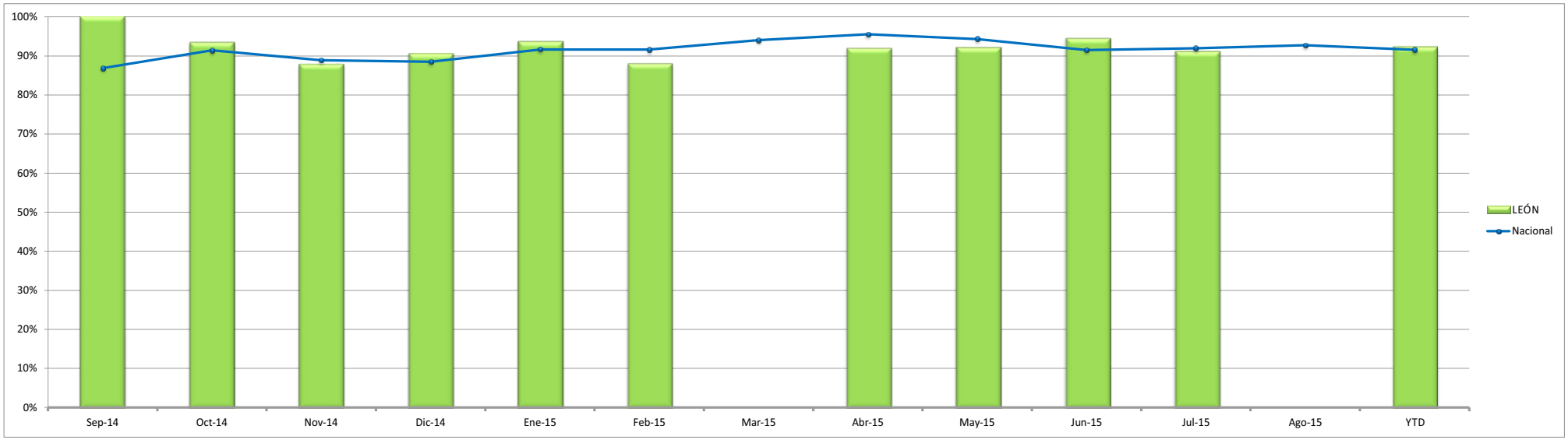
LOS VIDRIOS NO SUBÍAN DE FORMA CORRECTA. PROBLEMA EN LA SUSPENSIÓN DURANTE LOS PRIMEROS DÍAS DE USO PERO FUE REPORTADO EN TIEMPO Y FORMA, TUVO QUE DAR VARIAS VUELTAS A LA AGENCIA. DESEA QUE CUANDO SE REALICE UNA EXPOSICIÓN TODO TERRENO SE INVITE A LOS CLIENTES PARA TENER MAYOR CONOCIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES.

SSI & CSI
Agosto, 2015
LEÓN

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR LEÓN

Satisfacción General con Ventas



Promedio 12 meses		
	LEÓN	Nacional
Sep-14	100%	87%
Oct-14	93%	91%
Nov-14	88%	89%
Dic-14	91%	89%
Ene-15	94%	92%
Feb-15	88%	92%
Mar-15	0%	94%
Abr-15	92%	96%
May-15	92%	94%
Jun-15	94%	92%
Jul-15	91%	92%
Ago-15	0%	93%
YTD	92%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR LEÓN

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		0%		92%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	0	0%	59	97%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	0	0%	59	96%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		0	0%	59	96%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	0	0%	59	99%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	0	0%	59	88%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	0	0%	59	99%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	0	0%	59	97%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	0	0%	59	79%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	0	0%	59	94%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		0	0%	59	97%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	0	0%	59	100%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	0	0%	59	78%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	0	0%	59	98%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		0	0%	59	98%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	0	0%	59	98%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	0	0%	59	96%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	0	0%	59	91%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	0	0%	59	94%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		0	0%	59	100%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	0	0%	59	72%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	0	0%	59	96%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	0	0%	59	68%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	0	0%	59	59%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		0	0%	59	80%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		0	0%	59	78%	96%	96%	

Front Face

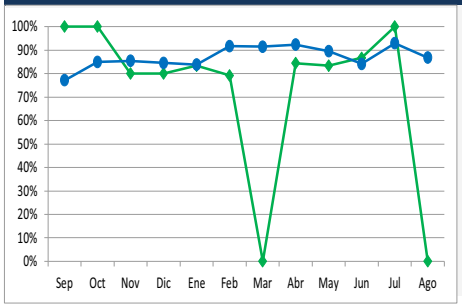
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

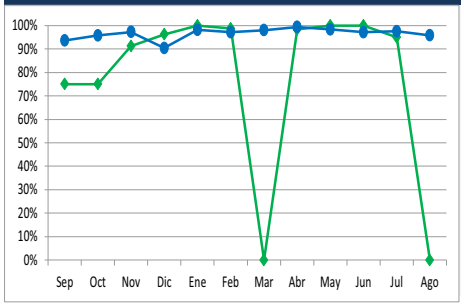
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR LEÓN

Cumplimiento de Estándares de Ventas

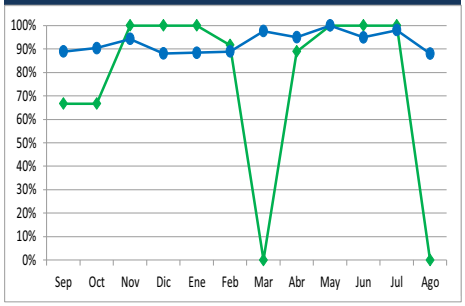
TRATO AMABLE



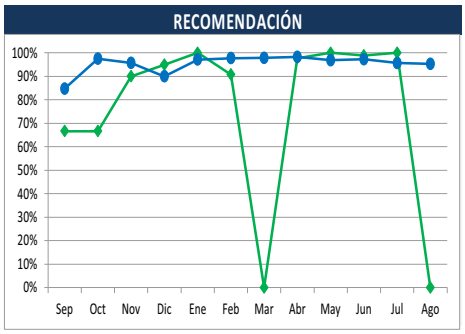
INFORMACIÓN DE VENTA



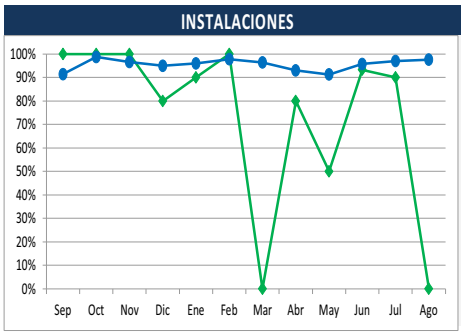
ENTREGA DE UNIDAD



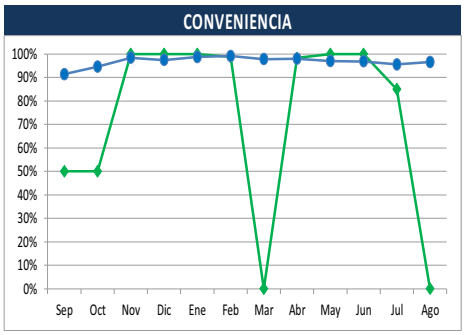
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

Oportunidad de Mejora

Debilidades

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	4	8	5	7	7	7	4	4	4	5	2	2	59
Completadas	1	3	2	2	2	4	0	3	2	3	1	0	23
% Completadas	25%	38%	40%	29%	29%	57%	0%	75%	50%	60%	50%	0%	39%

Principales comentarios

Front Face

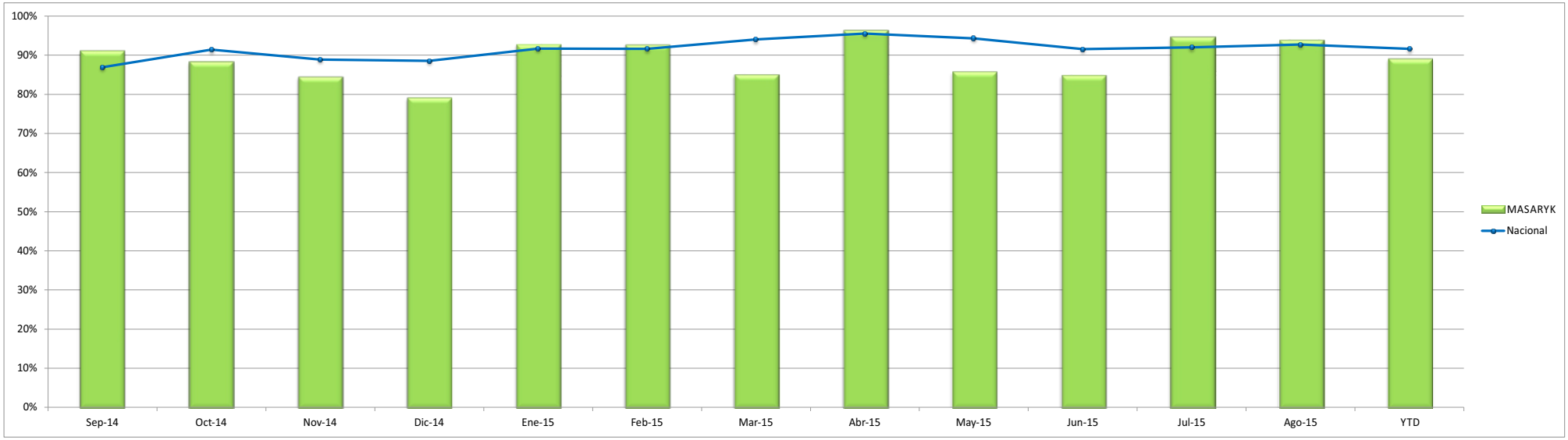
Bussines S.A. de C.V.

SSI & CSI
Agosto, 2015
MASARYK

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MASARYK

Satisfacción General con Ventas



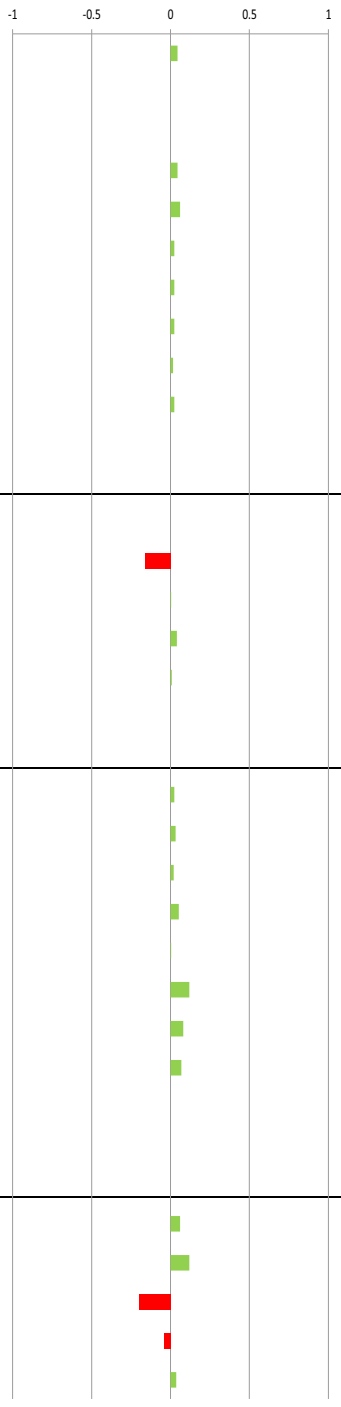
Promedio 12 meses		
	MASARYK	Nacional
Sep-14	91%	87%
Oct-14	88%	91%
Nov-14	84%	89%
Dic-14	79%	89%
Ene-15	93%	92%
Feb-15	93%	92%
Mar-15	85%	94%
Abr-15	96%	96%
May-15	86%	94%
Jun-15	85%	92%
Jul-15	95%	92%
Ago-15	94%	93%
YTD	89%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MASARYK

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		94%		89%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	5	100%	140	93%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	5	100%	140	93%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		5	100%	140	97%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	5	100%	140	97%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	5	100%	140	95%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	5	100%	140	97%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	5	100%	140	96%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	5	98%	140	94%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	5	80%	140	82%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		5	100%	140	98%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	5	100%	140	94%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	5	98%	140	96%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	5	100%	140	96%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		5	100%	140	95%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	5	98%	140	97%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	5	100%	140	94%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	5	100%	140	94%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	5	100%	140	93%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		5	100%	140	90%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	5	100%	140	91%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	5	100%	140	93%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	5	80%	140	67%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	5	40%	140	36%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		5	80%	140	92%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		5	100%	140	96%	96%	96%	



Front Face

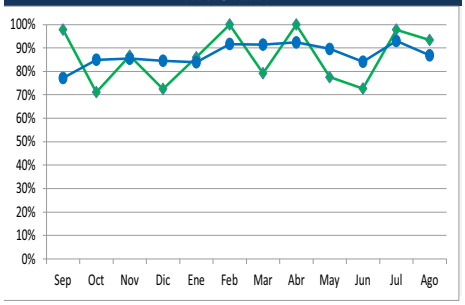
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

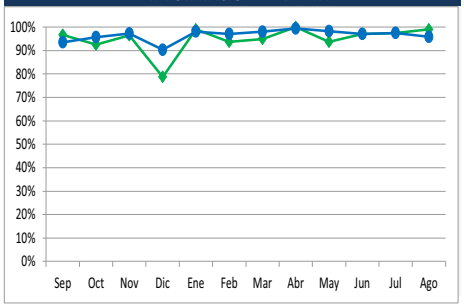
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MASARYK

Cumplimiento de Estándares de Ventas

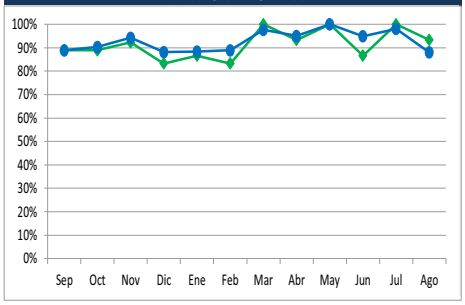
TRATO AMABLE



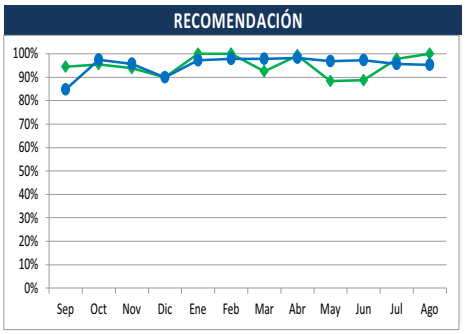
INFORMACIÓN DE VENTA



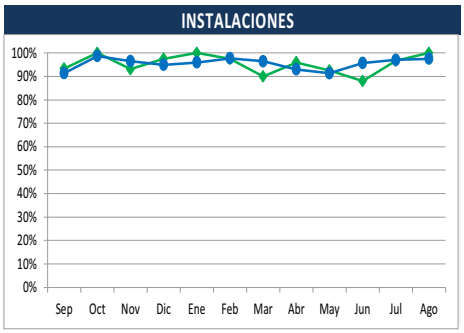
ENTREGA DE UNIDAD



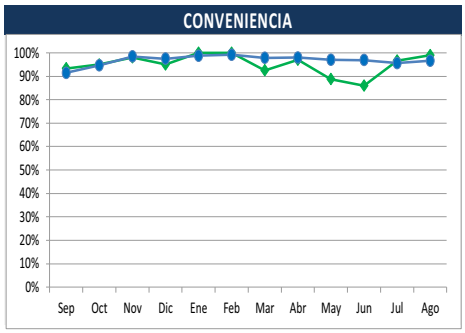
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

CONOCIMIENTO DEL VENDEDOR SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS JLR Y SUS VENTAJAS.

ATIENDE EN TIEMPO Y FORMA.

TANQUE DE GASOLINA LLENO.

BRINDA INFORMACIÓN CLARA Y EXACTA DE LAS CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DEL VEHÍCULO.

Oportunidad de Mejora

CONTACTAR DESPUÉS DE LA ENTREGA PARA VERIFICAR QUE TODO HAYA SIDO SATISFACTORIO.

OFRECER ORIENTACIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE POST VENTA.

ENTREGAR UNIDAD EN FECHA Y HORA ACORDADA.

Debilidades

OFRECER PRUEBA DE MANEJO.

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	14	11	23	7	10	10	6	14	13	7	13	12	140
Completadas	3	3	13	4	5	4	4	5	4	5	3	5	58
% Completadas	21%	27%	57%	57%	50%	40%	67%	36%	31%	71%	23%	42%	41%

Principales comentarios

Front Face

Bussines S.A. de C.V.

FFB

JAGUAR

LAND ROVER

SSI & CSI

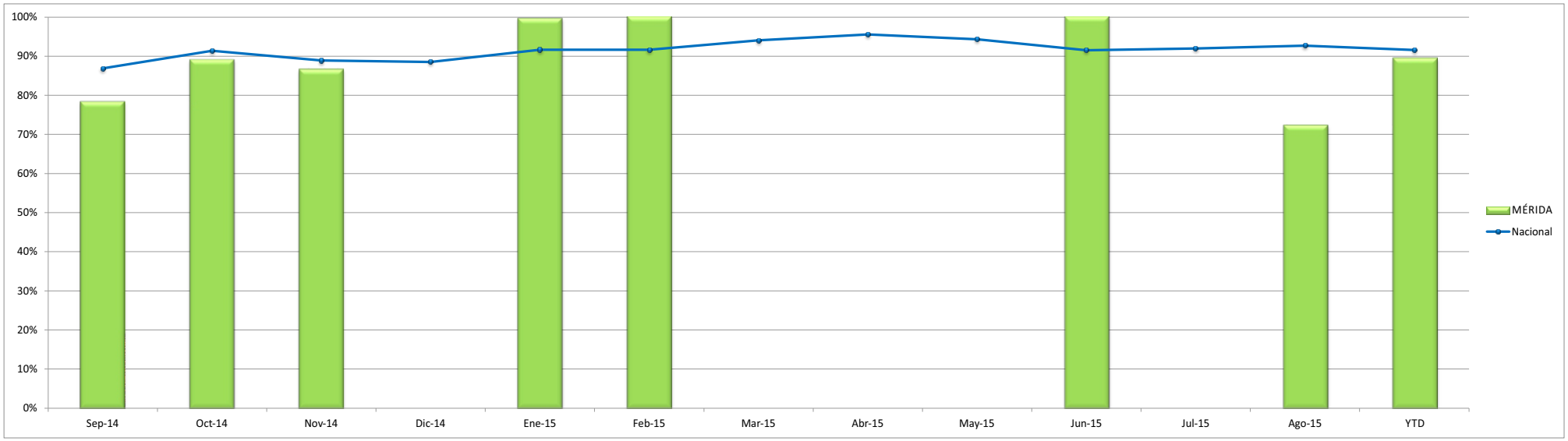
Agosto, 2015

MÉRIDA

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MÉRIDA

Satisfacción General con Ventas



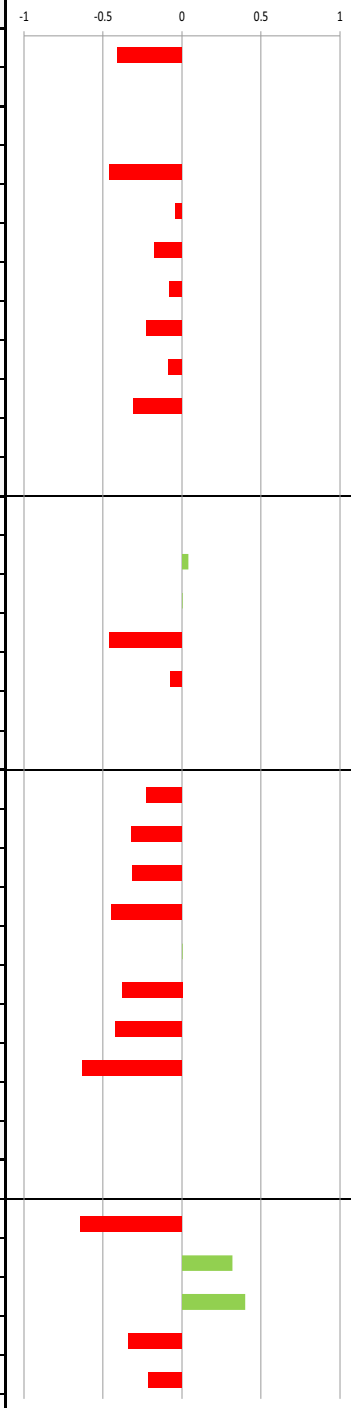
Promedio 12 meses		
	MÉRIDA	Nacional
Sep-14	78%	87%
Oct-14	89%	91%
Nov-14	87%	89%
Dic-14	0%	89%
Ene-15	100%	92%
Feb-15	100%	92%
Mar-15	0%	94%
Abr-15	0%	96%
May-15	0%	94%
Jun-15	100%	92%
Jul-15	0%	92%
Ago-15	72%	93%
YTD	89%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MÉRIDA

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		72%		89%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	2	55%	26	85%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	2	50%	26	84%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		2	90%	26	94%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	2	80%	26	93%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	2	90%	26	94%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	2	75%	26	94%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	2	90%	26	93%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	2	65%	26	88%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	2	100%	26	93%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		2	100%	26	93%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	2	50%	26	93%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	2	90%	26	96%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	2	75%	26	94%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		2	65%	26	90%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	2	65%	26	93%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	2	50%	26	83%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	2	100%	26	93%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	2	50%	26	89%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		2	50%	26	93%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	2	30%	26	88%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	2	30%	26	88%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	2	100%	26	71%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	2	100%	26	82%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		2	50%	26	68%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		2	75%	26	93%	96%	96%	



Front Face

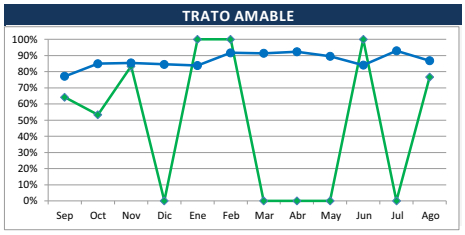
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

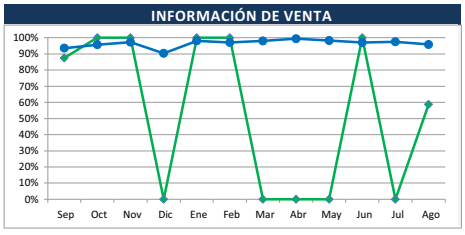
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MÉRIDA

Cumplimiento de Estándares de Ventas

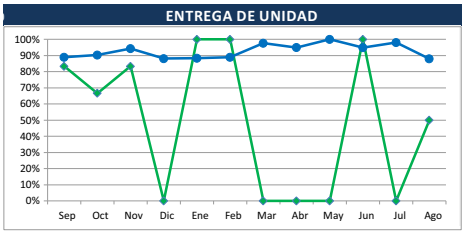
TRATO AMABLE



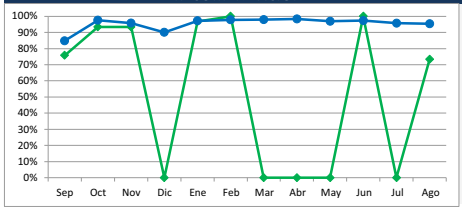
INFORMACIÓN DE VENTA



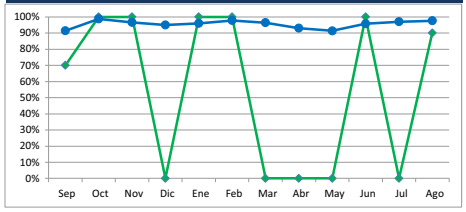
ENTREGA DE UNIDAD



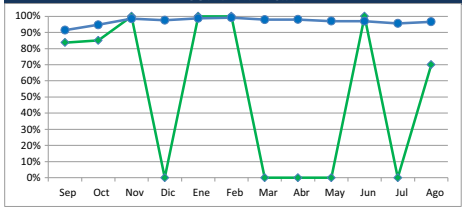
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

- CONOCIMIENTO DEL VENDEDOR SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS JLR Y SUS VENTAJAS.
- OFRECE PRUEBA DE MANEJO.
- LIMPIEZA DEL VEHÍCULO.
- CONTACTA AL CLIENTE DESPUÉS DE LA ENTREGA PARA VERIFICAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

Oportunidad de Mejora

- BRINDAR INFORMACIÓN CLARA Y EXACTA DE LAS CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DEL VEHÍCULO.
- EXPLICACIÓN DE MANUAL DE PROPIETARIO, REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO, GARANTÍA, ETC...
- INFORMAR DURANTE EL PROCESO DE COMPRA Y ENTREGA DE LA UNIDAD.
- CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS HECHOS CON EL CLIENTE.

Debilidades

- TANQUE DE GASOLINA LLENO.
- UNIDAD NO SE ENTREGA EN EXCELENTES CONDICIONES MECÁNICAS.

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	7	2	8	0	2	2	0	0	0	2	0	3	26
Completadas	4	1	2	0	1	1	0	0	0	1	0	2	12
% Completadas	57%	50%	25%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	50%	0%	67%	46%

Principales comentarios

ESPERÓ POR LA ENTREGA DE LA UNIDAD MÁS DEL TIEMPO NECESARIO. NO LE EXPLICARON LOS MANUALES DE PROPIETARIO NI HUBO EXPLICACIÓN POR PARTE DEL ÁREA DE POST VENTA.

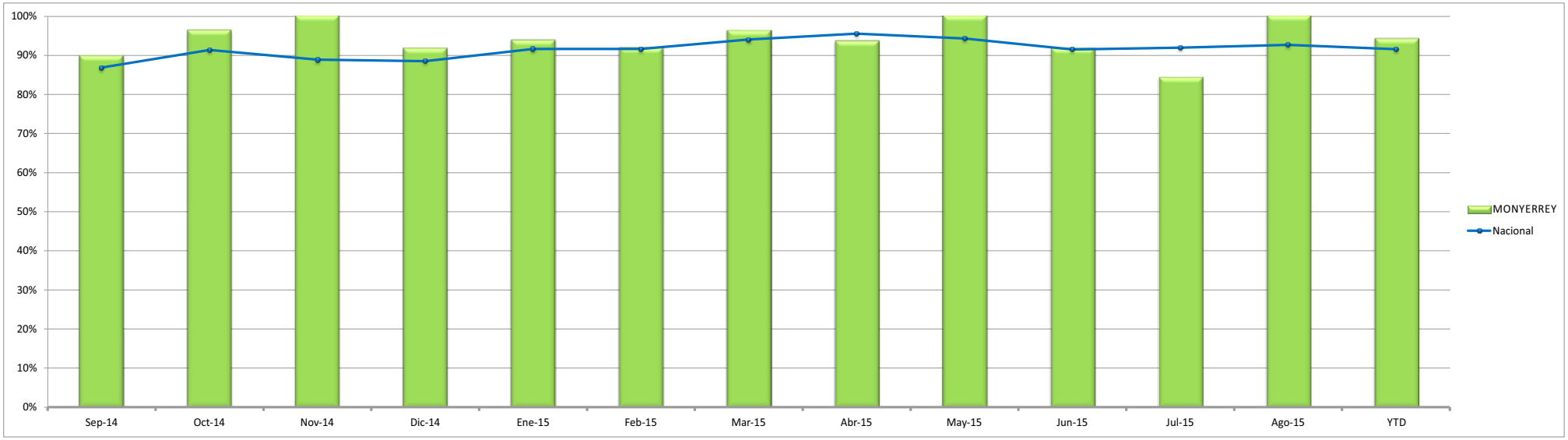
CAMINO A PLAYA DEL CARMEN SINTIÓ UNA VIBRACIÓN EN EL VEHÍCULO. LLEGANDO A SU DESTINO LA UNIDAD FUE REVISADA Y LE INFORMARON QUE NO ESTABAN BIEN COLOCADOS LOS BIRLOS DE SEGURIDAD DE LAS LLANTAS, SE DIO AVISO A LA AGENCIA Y LE INFORMARON QUE REVISARÍAN LAS UNIDADES QUE SE ENCONTRABAN AHÍ.

SSI & CSI
Agosto, 2015
MONTERREY

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MONTERREY

Satisfacción General con Ventas



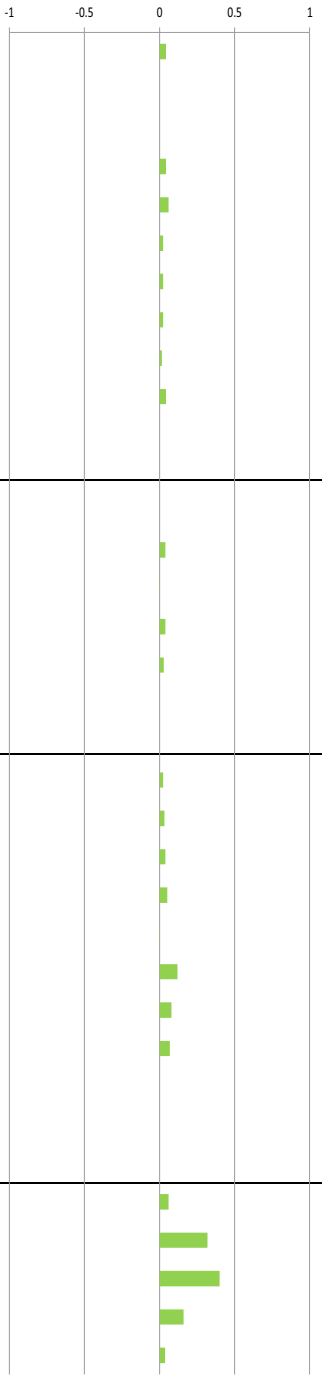
Promedio 12 meses		
	MONYERREY	Nacional
Sep-14	90%	87%
Oct-14	96%	91%
Nov-14	100%	89%
Dic-14	92%	89%
Ene-15	94%	92%
Feb-15	92%	92%
Mar-15	96%	94%
Abr-15	94%	96%
May-15	100%	94%
Jun-15	92%	92%
Jul-15	84%	92%
Ago-15	100%	93%
YTD	94%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MONTERREY

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		100%		94%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	2	100%	81	100%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	2	100%	81	99%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		2	100%	81	99%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	2	100%	81	100%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	2	100%	81	94%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	2	100%	81	99%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	2	100%	81	100%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	2	100%	81	96%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	2	100%	81	88%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		2	100%	81	100%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	2	100%	81	99%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	2	100%	81	99%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	2	100%	81	100%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		2	100%	81	98%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	2	100%	81	96%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	2	100%	81	99%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	2	100%	81	100%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	2	100%	81	87%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		2	100%	81	100%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	2	100%	81	96%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	2	100%	81	98%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	2	100%	81	71%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	2	100%	81	71%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		2	100%	81	96%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		2	100%	81	100%	96%	96%	



Front Face

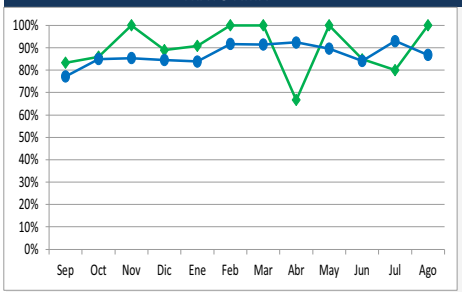
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

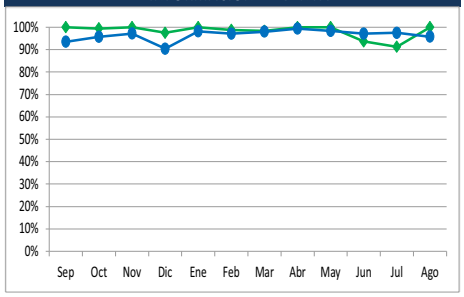
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR MONTERREY

Cumplimiento de Estándares de Ventas

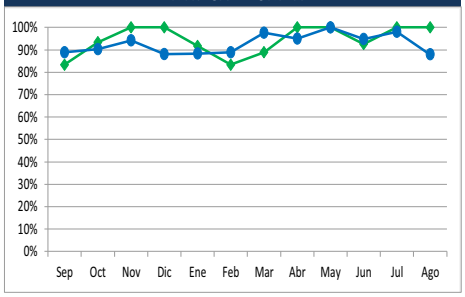
TRATO AMABLE



INFORMACIÓN DE VENTA

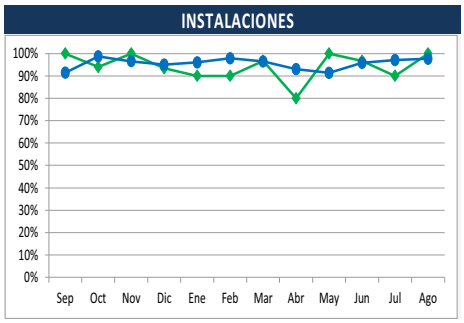


ENTREGA DE UNIDAD

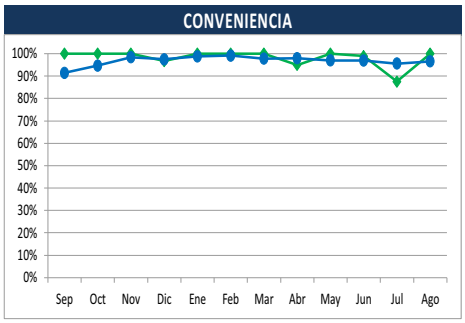


RECOMENDACIÓN

INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

ASESOR MUESTRA INTERÉS POR ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

OFRECE PRUEBA DE MANEJO.

INFORMA DURANTE EL PROCESO DE COMPRA Y ENTREGA DE LA UNIDAD.

CUENTA CON TANQUE DE GASOLINA LLENO.

Oportunidad de Mejora

Debilidades

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	10	13	7	8	10	3	4	2	2	13	4	5	81
Completadas	2	5	1	3	4	2	3	1	1	9	2	2	35
% Completadas	20%	38%	14%	38%	40%	67%	75%	50%	50%	69%	50%	40%	43%

Principales comentarios

Front Face

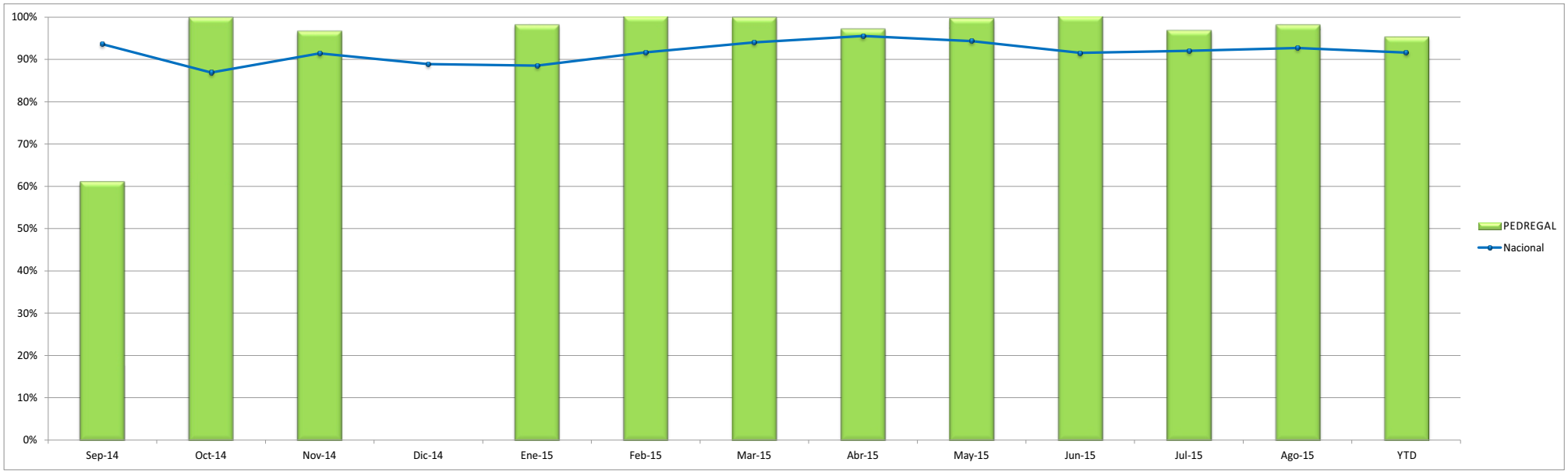
Bussines S.A. de C.V.

SSI & CSI
Agosto, 2015
PEDREGAL

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR PEDREGAL

Satisfacción General con Ventas



Promedio 12 meses		
	PEDREGAL	Nacional
Sep-14	61%	94%
Oct-14	100%	87%
Nov-14	97%	91%
Dic-14	0%	89%
Ene-15	98%	89%
Feb-15	100%	92%
Mar-15	100%	94%
Abr-15	97%	96%
May-15	100%	94%
Jun-15	100%	92%
Jul-15	97%	92%
Ago-15	98%	93%
YTD	95%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR PEDREGAL

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		98%		95%	93%	92%	-1 -0.5 0 0.5 1
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	2	95%	68	94%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	2	100%	68	95%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		2	60%	68	92%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	2	95%	68	95%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	2	90%	68	98%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	2	100%	68	96%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	2	100%	68	91%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	2	100%	68	95%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	2	100%	68	100%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		2	100%	68	99%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	2	100%	68	95%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	2	90%	68	94%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	2	100%	68	96%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		2	100%	68	95%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	2	100%	68	97%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	2	90%	68	94%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	2	100%	68	96%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	2	100%	68	100%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		2	100%	68	92%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	2	100%	68	94%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	2	100%	68	98%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	2	100%	68	88%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	2	100%	68	86%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		2	50%	68	91%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		2	95%	68	95%	96%	96%	

Front Face

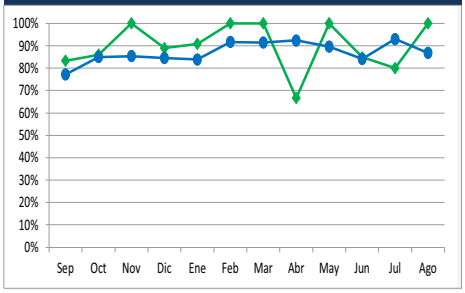
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

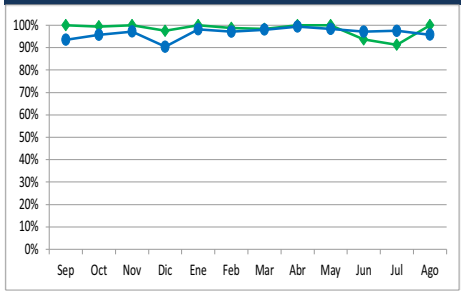
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR PEDREGAL

Cumplimiento de Estándares de Ventas

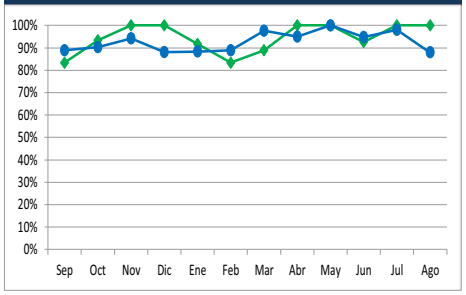
TRATO AMABLE



INFORMACIÓN DE VENTA

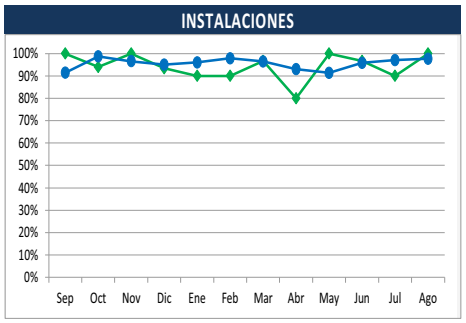


ENTREGA DE UNIDAD

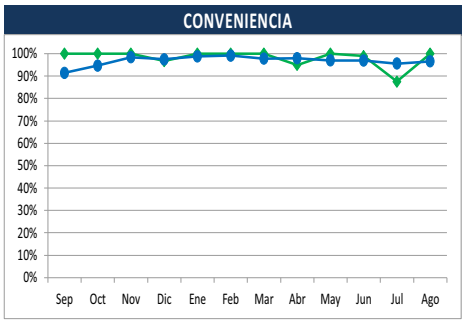


RECOMENDACIÓN

INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

ASESOR MUESTRA INTERÉS POR ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

OFRECE PRUEBA DE MANEJO.

INFORMA DURANTE EL PROCESO DE COMPRA Y ENTREGA DE LA UNIDAD.

CUENTA CON TANQUE DE GASOLINA LLENO.

Oportunidad de Mejora

Debilidades

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	10	13	7	8	10	3	4	2	2	13	4	5	81
Completadas	2	5	1	3	4	2	3	1	1	9	2	2	35
% Completadas	20%	38%	14%	38%	40%	67%	75%	50%	50%	69%	50%	40%	43%

Principales comentarios

Front Face

Bussines S.A. de C.V.

FFB

JAGUAR

LAND ROVER

SSI & CSI

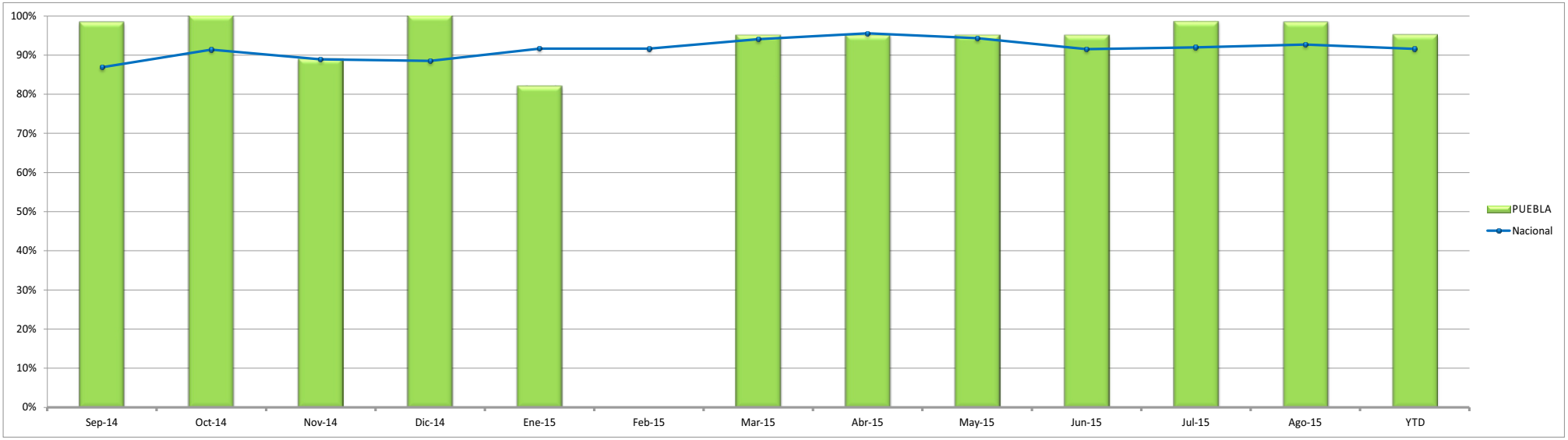
Agosto, 2015

PUEBLA

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR PUEBLA

Satisfacción General con Ventas



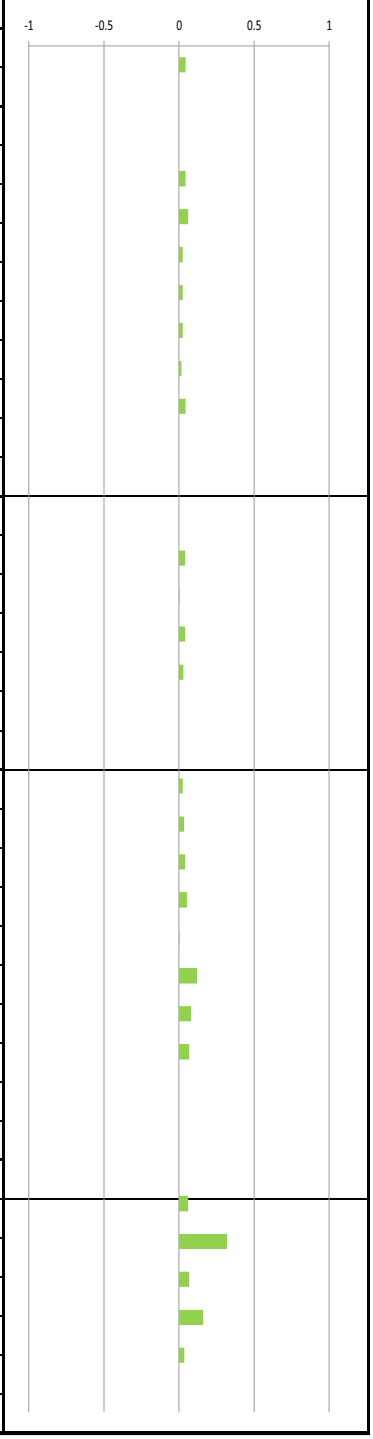
Promedio 12 meses		
	PUEBLA	Nacional
Sep-14	98%	87%
Oct-14	100%	91%
Nov-14	89%	89%
Dic-14	100%	89%
Ene-15	82%	92%
Feb-15	0%	92%
Mar-15	95%	94%
Abr-15	95%	96%
May-15	95%	94%
Jun-15	95%	92%
Jul-15	99%	92%
Ago-15	98%	93%
YTD	95%	92%

AGOSTO - 2015

SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR PUEBLA

Diagnóstico de Satisfacción con Venta

		Distribuidora				Nacional		Medición
	% Ponderación	# Entrevistas Mes	Promedio Mes	# Entrevistas Año	Promedio Año	Promedio Mes	Promedio Año	Peor que el Nacional / Mejor que el Nacional
	100%		98%		95%	93%	92%	
1-Recomendar a (Dealer) a un amigo o conocido?	5%	3	100%	47	97%	96%	94%	
2-Experiencia de compra y entrega de su nuevo Land Rover.	5%	3	100%	47	97%	96%	94%	
4- Satisfacción su JLR (modelo)		3	100%	47	96%	94%	96%	
5- ¿Lo hicieron sentir bienvenido como cliente?	5%	3	100%	47	99%	98%	98%	
6-Ambiente general de las instalaciones.	5%	3	100%	47	99%	98%	96%	
7-Asesor de ventas muestra interés en entender sus necesidades?	5%	3	100%	47	97%	98%	97%	
8-Conocimiento del vendedor sobre las características de los modelos JLR y sus ventajas.	5%	3	100%	47	98%	98%	97%	
9- ¿El tiempo invertido y la respuesta a sus necesidades fue el adecuado?	5%	3	100%	47	97%	96%	96%	
10-¿Le ofrecieron una prueba de manejo?	10%	3	100%	47	100%	96%	87%	
10a-Experiencia en la prueba de manejo.		3	100%	47	99%	100%	99%	
11- ¿Su asesor de ventas lo estuvo informando durante el proceso de compra y entrega de su vehículo?	5%	3	100%	47	100%	96%	97%	
12- Compra y/o contrato de financiamiento en cuanto a la explicación clara y exacta de la documentación.	5%	3	100%	47	97%	97%	97%	
13- ¿Su asesor de ventas lo atendio en tiempo y forma?	5%	3	100%	47	98%	98%	97%	
14-¿Cómo evaluaría el cumplimiento de los compromisos hechos por el vendedor con usted?		3	100%	47	98%	97%	95%	
15-¿Proporciona información acerca de los modelos, accesorios y alternativas de compra/financiamiento?	5%	3	100%	47	97%	96%	97%	
16-¿Concidera que la agencia realizó un esfuerzo por garantizar su satisfacción al momento de la entrega?	5%	3	100%	47	98%	95%	96%	
17- ¿Se encuentra satisfecho con la limpieza con que se le entregó el vehículo?	5%	3	100%	47	100%	100%	96%	
18- El auto contaba con el tanque de gasolina lleno?	5%	3	100%	47	100%	88%	93%	
19- Mecánicamente, su unidad se encontraba en excelentes condiciones?		3	100%	47	100%	92%	93%	
20- Manual de propietario, requerimientos de mantenimiento, garantía, etc.	5%	3	100%	47	96%	93%	93%	
21-Le brindaron información clara y exacta de las caracteristicas y funciones de su vehículo?	5%	3	100%	47	99%	94%	96%	
22- ¿Lo ha contactado la agencia después de la entrega verificar si todo fue de su completa satisfacción?	5%	3	100%	47	68%	68%	68%	
23-¿Se le ofreció una orientación por parte del Departamento de Servicio?	5%	3	67%	47	80%	60%	57%	
24-¿La entrega de su JLR se hizo en la fecha y hora acordada?		3	100%	47	91%	84%	93%	
25-Recomendar a JLR a un amigo o conocido?		3	100%	47	95%	96%	96%	



Front Face

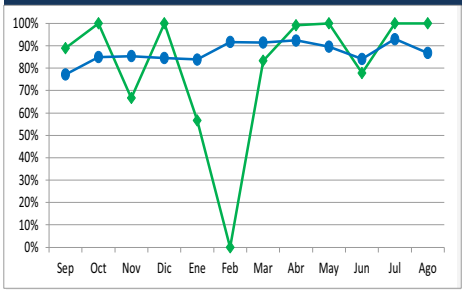
Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

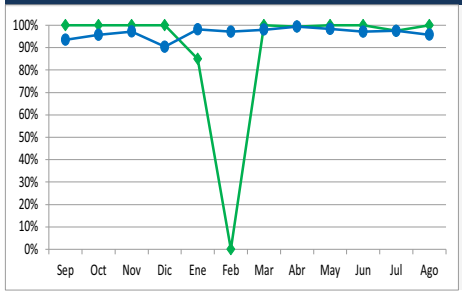
SSI – SALES SATISFACTION INDEX JLR PUEBLA

Cumplimiento de Estándares de Ventas

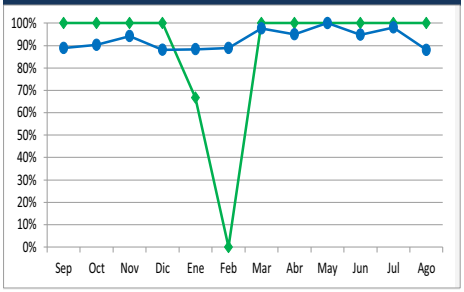
TRATO AMABLE



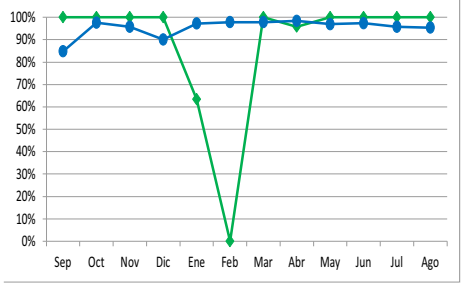
INFORMACIÓN DE VENTA



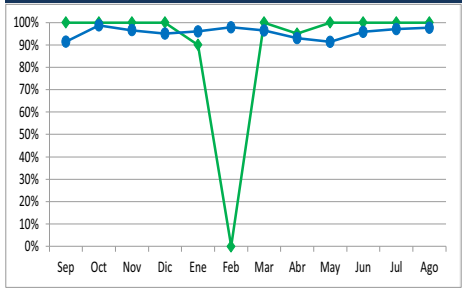
ENTREGA DE UNIDAD



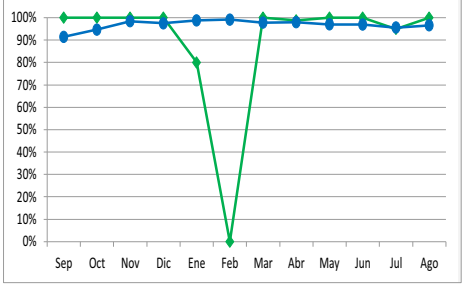
RECOMENDACIÓN



INSTALACIONES



CONVENIENCIA



Fuerzas - Áreas para Mantener

ASESOR MUESTRA INTERÉS POR ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

OFRECE PRUEBA DE MANEJO.

ATIENDE EN TIEMPO Y FORMA.

TANQUE DE GASOLINA LLENO.

Oportunidad de Mejora

OFRECER ORIENTACIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE POST VENTA.

Debilidades

Amenazas

Promedio de la medición

	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Ventas													
Solicitadas	5	4	5	2	1	0	2	7	6	7	2	6	47
Completadas	3	1	1	1	1	0	2	4	3	3	1	3	23
% Completadas	60%	25%	20%	50%	100%	0%	100%	57%	50%	43%	50%	50%	49%

Principales comentarios

Front Face

Bussines S.A. de C.V.

AGOSTO - 2015

Your Business…

…Our Passion

Front Face

Bussines S.A. de C.V.